

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, ORIENTASI LAYANAN, DAN  
STRATEGI HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN (STUDI TERHADAP PELANGGAN JASA  
MASKAPAI PENERBANGAN AIR ASIA DI SURABAYA)**



**OLEH**

**LANNY  
3103006475**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2011**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, ORIENTASI LAYANAN, DAN  
STRATEGI HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN (STUDI TERHADAP PELANGGAN JASA  
MASKAPAI PENERBANGAN AIR ASIA DI SURABAYA)**

**SKRIPSI**  
**Diajukan Kepada**  
**FAKULTAS BISNIS**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**  
**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**  
**Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis**  
**Jurusan Manajemen**

**OLEH**  
**LANNY**  
**3103006475**

**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS BISNIS**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**  
**SURABAYA**  
**2011**

# **HALAMAN PERSETUJUAN**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, ORIENTASI LAYANAN,  
DAN STRATEGI HARGA TERHADAP KEOPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN  
(STUDI TERHADAP PELANGGAN JASA MASKAPAI)  
PENERBANGAN AIR ASIA DI SURABAYA**

Oleh:

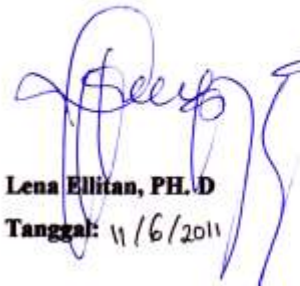
LANNY

3103006475

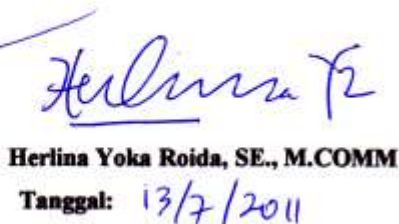
TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN PADA UJIAN  
TUGAS AKHIR

**Dosen Pembimbing I,**

**Dosen Pembimbing II,**



**Lena Ellitan, PH.D**  
**Tanggal:** 11/6/2011



**Herlina Yoka Roida, SE., M.COMM**  
**Tanggal:** 13/7/2011

## Halaman Pengesahan

Skripsi yang ditulis oleh : Lanny NRP. 3103006475 telah diuji  
tanggal: 29 Juli 2011 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.

**Ketua Tim Penguji**

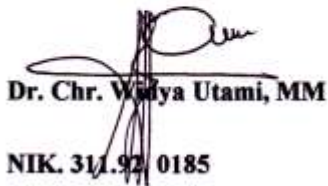


**Lena Elitan, Ph. D**

**NIK. 311. 95. 0227**

Mengetahui:

**Dekan**



**Dr. Chr. Widyia Utami, MM**  
**NIK. 311.92. 0185**

**Ketua Jurusan**



**Drs. EC. Julius Koesworo, MM**  
**NIK. 311. 89. 0152**

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lanny

Nrp : 3103006475

Judul Tugas Akhir : Pengaruh kualitas layanan, orientasi layanan, dan strategi harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (studi terhadap pelanggan jasa maskapai penerbangan Air Asia di Surabaya).

Saya menyetujui pula karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library) Perpustakaan Unika Widya Mandala untuk kepentingan akademik sebatas dengan hak cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Juli 2011

Yang menyatakan



(Lanny)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipersembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, ORIENTASI LAYANAN, DAN STRATEGI HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI TERHADAP PELANGGAN JASA MASKAPAI PENERBANGAN AIR ASIA DI SURABAYA)”** sebagai pemenuhan salah satu syarat dalam perolehan gelar Sarjana Bisnis Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis, Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya dengan sebaik-baiknya.

Selama penyusunan skripsi ini sampai selesainya, penulis tidak bekerja sendiri melainkan banyak bantuan dan dorongan yang diberikan dari berbagai pihak. Dengan adanya kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Christina Whidya Utami, MM, selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Lena Ellitan, PH. D selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiranya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
3. Ibu Herlina Yoka Roida, SE.,M. COMM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiranya untuk membimbing penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ec. Julius Koeswworo, MM, selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya.
5. Para dosen pendidik yang selama ini telah bersedia memberikan

ilmu dengan penuh kesabaran sehingga penulis mendapat pengetahuan yang berharga sebagai bekal masa depan.

6. Teman-teman serta pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan, dukungan dan masukan dalam berbagai hal yang tidak pernah terlupakan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena adanya keterbatasan waktu dan pengetahuan yang dimiliki sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik guna pengembangan selanjutnya.

Akhir kata penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi pembaca sekalian dan terima kasih.

Surabaya, Juli 2011

penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
ABSTRAKSI .....	ix
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Skripsi .....	8
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Kualitas Layanan .....	11
2.2.2. Orientasi Layanan .....	12
2.2.3. Strategi Harga.....	14
2.2.4. Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2.5.Loyalitas Pelanggan .....	25
2.2.6.Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan loyalitas Pelanggan .....	28
2.2.7.Pengaruh Orientasi Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan .....	28



2.2.8 Pengaruh Strategi Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan .....	29
2.2.9 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	29
2.3 Hipotesis .....	30
2.4 Kerangka Penelitian.....	31
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Desain Penelitian .....	32
3.2. Identifikasi variabel .....	32
3.3. Definisi Operasional .....	32
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	39
3.5. Pengukuran Variabel .....	40
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	40
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.8. Teknik Analisis Data .....	42
BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	44
4.1. Deskripsi Data .....	44
4.2. Karakteristik Responden .....	44
4.3. Statistik Deskriptif Berdasarkan Variabel-Variabel Penelitian..	47
4.4. Analisis Data.....	50
4.4.1. Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i> .....	51
4.4.2. Uji Normalitas .....	52
4.4.3. Uji Kecocokan Model .....	54
a. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
b. Kecocokan Keseluruhan Model.....	58
c. Kecocokan Model Struktural.....	56
4.4.4. Model Struktural dan Analisis Persamaan Struktural.....	59
4.5. Pengujian Hipotesis .....	62

4.6. Pembahasan.....	64
BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN .....	67
5.1. Kesimpulan .....	67
5.2. Saran .....	68
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
DAFTAR LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Saat ini.....	10
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan.....	46
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekwensi Bepergian.....	46
4.6 Statistik Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.7 Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i> .....	51
4.8 Data <i>Outlier</i> .....	51
4.9 Uji Normalitas <i>Univariate Normality</i> .....	53
4.10 Uji Normalitas <i>Multivariate Normality</i> .....	54
4.11 Uji Validitas .....	56
4.12 Uji Reliabilitas .....	57
4.13 Indeks <i>Structural Equation Modelling</i> .....	58
4.14 Pengujian Hipotesis .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.2.3 Faktor Penentuan Harga .....	16
2.4 Kerangka Penelitian.....	31
4.1 Diagram t-value.....	55
4.2 Diagram Standardized Solution.....	59
4.3 Diagram Estimates.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner
Lampiran 2.	Data Identitas Responden
Lampiran 3.	Data Kuesioner Kualitas Layanan
Lampiran 4.	Data Kuesioner Orientasi Layanan
Lampiran 5.	Data Kuesioner Strategi Harga
Lampiran 6.	Data Kuesioner Kepuasan
Lampiran 7.	Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan
Lampiran 8.	Output Karakteristik Responden
Lampiran 9.	Output <i>Descriptive Statistics</i>
Lampiran 10.	Output <i>Mahalanobis Distance</i>
Lampiran 11	Output Uji Normalitas
Lampiran 12	Output Lisrel

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SERVICE ORIENTATION, AND PRICING STRATEGIES TO CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY(STUDY TO CUSTOMER AIR ASIA FLIGHT SERVICES IN SURABAYA)**

Along with the development of science and technological advances in transportation more and more means of transportation used by the customer. one of the many transport demand by customers in general are air transport, the number of new airlines that operate in this competition, then the company should be able to perform the way that can increase sales volume by providing the best service quality.

This study is to examine the influence of service quality, service orientation, and pricing strategies to customer satisfaction and loyalty. samples used in this study of 200 respondents. As for the criteria of the respondents were people who had worked with at least 17 years of age and who had used the Air Asia flight services in Surabaya and frequency of travel as much as 1-4 times or more than 4 times a year.

Result of this study is that there is a positive influence among service quality on satisfaction, pricing strategies on orientation service satisfaction on customer loyalty.

**Keywords:** Quality of Services, Orientation Services, Pricing Strategies, Satisfaction, Customer Loyalty

## ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi di bidang transportasi semakin banyak alat transportasi yang digunakan pelanggan. salah satu transportasi yang banyak diminati oleh pelanggan pada umumnya adalah transportasi udara, banyaknya perusahaan penerbangan baru yang beroperasi dalam persaingan ini, maka perusahaan harus dapat melakukan cara yang dapat meningkatkan volume penjualan dengan memberikan kualitas layanan yang terbaik.

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, orientasi layanan, dan strategi harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden. adapun kriteria responden adalah orang yang sudah bekerja dengan usia minimal 17 tahun dan yang pernah menggunakan jasa penerbangan Air Asia di Surabaya dan frekuensi bepergian sebanyak 1-4 kali atau lebih dari 4 kali dalam setahun.

Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dengan kepuasan, strategi harga dengan orientasi layanan, kepuasan dengan loyalitas pelanggan.

**Keywords:** kualitas layanan, orientasi layanan, strategi harga, kepuasan, loyalitas pelanggan